

VU Research Portal

Meer aandacht voor emotionele dimensie komt herstel van het slachtoffer ten goede

Akkermans, A.J.

published in
PIV-bulletin
2007

[Link to publication in VU Research Portal](#)

citation for published version (APA)

Akkermans, A. J. (2007). Meer aandacht voor emotionele dimensie komt herstel van het slachtoffer ten goede: Afwikkelingsproces zo gefocust op financiële compensatie dat herstel niet de prioriteit krijgt die het toekomst. *PIV-bulletin*, 2007(7), 1-6.

General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal ?

Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

E-mail address:

vuresearchportal.ub@vu.nl

Pagina 1

Aandacht voor emotionele dimensie
goed voor slachtoffer

Pagina 7

Ruim tien jaar na Taxibus arrest

Pagina 14

Meldingsplicht en verval van recht op
uitkering

Pagina 16

Stelplicht, bewijslast, kenbaarheid en
burn-out

Pagina 20

Particuliere AOV; schade- of
sommenverzekering?

Pagina 23

Column van ...

Pagina 24

Ingezonden brieven

December 2007

Stichting Personenschade

Instituut van Verzekeraars

Meer aandacht voor emotionele dimensie komt herstel van het slachtoffer ten goede

Afwikkelingsproces zo gefocust op financiële compensatie
dat herstel niet de prioriteit krijgt die het toekomst

Inleiding

In opdracht van het ministerie van Justitie is door de Vrije Universiteit onderzoek verricht naar de behoeften, verwachtingen en ervaringen van slachtoffers en hun naasten met betrekking tot de afwikkeling van letselschade. Uit het onderzoek blijkt dat het de meeste slachtoffers naast financiële compensatie ook om immateriële behoeften gaat. Zelfs als de belangrijkste reden om stappen te ondernemen van financiële aard is, blijken toch ook immateriële behoeften een rol te spelen. Op het punt van de vervulling van die behoeften gaat echter veel mis. Anders dan wel wordt gedacht, brengen bepaalde kenmerken van het civiele aansprakelijkheidsrecht mee dat dit eigenlijk bijzonder geschikt lijkt om aan de immateriële behoeften van slachtoffers tegemoet te komen. Dit positieve potentieel wordt echter niet gerealiseerd, omdat de praktijk van het letselschadeproces nagenoeg uitsluitend is gericht op financiële compensatie. Dit klemmt temeer waar de niet-vervulling van hun immateriële behoeften door betrokkenen niet alleen als belastend, maar ook als herstelbelemmerend wordt ervaren. Dit terwijl met betrekking tot letselschade het schadevergoedingsrecht in principe inhoudt dat herstel vóór compensatie gaat. Het onderzoek concludeert dat er voldoende wetenschappelijk bewijs is om ervan uit te gaan dat de niet-vervulling van immateriële behoeften inderdaad herstelbelemmerend werkt, en dat de vervulling van deze behoeften het herstel van slachtoffers in psychologische, sociale en medische zin ten goede komt.

Prof. mr. A. J. Akkermans
Vrije Universiteit
Amsterdam



Opzet van het onderzoek

Directe aanleiding voor het onderzoek was de discussie rond het wetsvoorstel affectieschade. Daarnaast richtte het onderzoek zich ook op de meer algemene vraag wat slachtoffers en naasten willen bereiken met het letselschadeproces en welke afwegingen zij in dat kader maken. In dat verband is onderzocht hoe de letselschadeprocedure ervaren wordt en was er aandacht voor de vraag in hoeverre het afwikkelingsproces voorziet in de behoeften van slachtoffers en naasten. Voor wat betreft de vragen rond het wetsvoorstel affectieschade is inmiddels met een grootschaliger vervolgonderzoek begonnen. Dat deel van het onderzoek blijft hier verder buiten beschouwing. Het

>

onderzoek is verricht door een multidisciplinaire onderzoeksgroep van het Interfacultair samenwerkingsverband Gezondheid en Recht (IGER) van VU en VU medisch centrum. Het omvat de resultaten van literatuuronderzoek, bijeenkomsten van in praktijk werkzame deskundigen, en 61 interviews met letselschadeslachtoffers, hun naasten en nabestaanden.

Financiële compensatie en immateriële behoeften

Uit het onderzoek vrijst het beeld dat er tussen de behoefte aan financiële compensatie en immateriële wensen zoals erkenning en genoegdoening, geen tegenstelling bestaat. Beide behoeften zijn vaak nauw met elkaar verweven. Bepalend voor de behoefte aan financiële compensatie lijkt vooral de mate waarin de gevolgen van het ongeval de financiële bestaanszekerheid bedreigen. Slachtoffers willen hun leven weer op de rails krijgen, en het veiligstellen van de financiële bestaanszekerheid is daarvoor een onmisbare eerste voorwaarde. Daarnaast speelden bij alle geïnterviewde slachtoffers en naasten immateriële behoeften een belangrijke rol. Centraal staat in dit verband het begrip 'erkenning'. Alhoewel deelnemers het woord 'erkenning' niet altijd uit zichzelf in de mond namen, bleek een behoefte die als zodanig kan worden aangeduid meestal wel degelijk te bestaan, zij het dat deze voor verschillende mensen verschillende vormen aannam. Het begrip erkenning werd onder meer in verband gebracht met de behoefte aan erkenning van de aansprakelijkheid van de wederpartij; erkenning door de wederpartij en door de eigen sociale omgeving van wat er gebeurd is; het door de wederpartij toegeven een fout gemaakt te hebben en te voelen wat daarvan de consequenties voor het slachtoffer zijn; en de behoefte aan meeleven en excuses. Andere

immateriële behoeften zijn het te weten komen wat er precies gebeurd is, het verkrijgen van gerechtigheid, en het willen voorkomen dat een ander hetzelfde overkomt. De immateriële behoeften die uit het onderzoek naar voren kwamen zijn weergegeven in onderstaande tabel.

Psychologische aspecten van het letselschadeproces

Als het gaat om de psychologische impact van aansprakelijkheidsprocedures bestaan in de wetenschap een aantal theorieën waarmee therapeutische en antitherapeutische effecten van het letselschadeproces worden aangeduid. Het VU-onderzoek bevestigt de uitkomst van eerdere onderzoeken op dit terrein in het buitenland.

Secundaire victimisatie

Naast het letsel of het leed en verdriet waar een slachtoffer onder lijdt als gevolg van het schadeveroorzakend gebeuren, kan het letselschadeproces *an sich* belastend zijn in de zin dat een slachtoffer zich een speelbal voelt van ontwikkelingen waar hij geen vat op heeft, waarvan bepaalde elementen door hem als belastend, grievend of zelfs vernederend worden ervaren. Dit wordt wel aangeduid met de term secundaire victimisatie. Dit kan in relatie tot het aansprakelijkheidsrecht worden omschreven als hernieuwd slachtofferschap als gevolg van het letselschadeproces. Men spreekt in dit verband wel van 'de ramp na de ramp' of 'ongeluk op ongeluk'. Dit fenomeen kan leiden tot een stagnering van het herstelproces of tot verergering van de gevolgen van het ongeval. Het gaat dan om dingen zoals een gebrek aan adequate informatie; het gevoel geen regie te hebben over het afwikkelingsproces, en al of niet in samenhang daarmee, soms ook niet meer over het eigen leven; een negatieve ervaring van de bejegening

Immateriële behoeften van slachtoffers en naasten	
1. 'Erkenning'	A. Specifiek door de wederpartij - dat deze een fout heeft gemaakt - dat deze zich de consequenties voor het slachtoffer realiseert - door het aanbieden van excuses - doordat deze de situatie zo draaglijk mogelijk maakt
	B. Door de wederpartij, de buitenwereld en de eigen sociale omgeving - van hetgeen men is overkomen - door serieus te worden genomen - dat niet het slachtoffer, maar de wederpartij verantwoordelijk is - dat de wederpartij aansprakelijk is
	C. Door het ontvangen van financiële compensatie
2. Willen weten wat er precies gebeurd is 3. Ter verantwoording roepen van de wederpartij 4. Niet willen boeten voor de fout van een ander 5. Willen verkrijgen van gerechtigheid 6. Willen voorkomen dat een ander hetzelfde overkomt	

door de wederpartij; en een beleving van die wederpartij als onpersoonlijk, kil, cynisch, en enkel erop uit om de schadevergoeding zoveel mogelijk te minimaliseren. Opvallend is hier onder andere de belangrijke rol van zoiets eenvoudigs als adequate informatie. Een van de kenmerken van slachtofferschap is het gevoel van onmacht dat het ongeval meebrengt. Het is cruciaal dat het letselschadeproces dit gevoel van onmacht niet nog eens versterkt. Adequate informatie lijkt een eerste voorwaarde te zijn om dit negatieve effect te keren. Reeds op dit eerste punt blijkt in de praktijk van het letselschadeproces het nodige mis te gaan.

Secundaire ziektewinst

Behalve door de psychische belasting van de procedure kan het aansprakelijkheidsproces ook antitherapeutisch werken doordat het verweekt zijn in het afwikkelingsproces een stimulans vormt om ziek te blijven. Het proces trekt claimanten in een strijd van verwijten waarin hetgeen een slachtoffer is overkomen voor hem een legitimatie wordt om de eigen verantwoordelijkheid om iets van het leven te maken af te schuiven naar het ongeluk, de aansprakelijke partij, of, meer algemeen, aan 'ze'. Sommige benadeelden kunnen zó in hun slachtofferrol kruipen dat ze geen andere mogelijkheden meer lijken te hebben dan fulltime slachtoffer te zijn. In verband dit soort mechanismen wordt vooral in medische kring wel gesproken van secundaire ziektewinst. Met deze term wordt dan de veelal onbewuste neiging van mensen aangeduid om, geconfronteerd met potentieel gewin van financiële, sociale psychologische aard, hun symptomen uit te vergroten. Overigens spelen persoonlijke kenmerken en die van de eigen sociale omgeving hierbij een belangrijke rol.

Procedurele rechtvaardigheid

Een andere belangrijke psychologische invalshoek is die van de 'procedurele rechtvaardigheid'. Mensen worden in hun rechtvaardigheidsoordeel sterk beïnvloed door pro-

cesmatige aspecten en de wijze waarop beslissingen tot stand komen. De uitkomst van de procedure is daarbij minder bepalend dan algemeen wordt aangenomen. Het gaat mensen daarbij om de gelegenheid tot het vertellen van het eigen verhaal; participatie in het beslissingsproces; eerlijkheid, respect, gepaste vragen, vriendelijkheid, vertrouwen, openheid, motivering door de wederpartij van dien eigen handelen; en - als een derde moet oordelen - vertrouwen in de neutraliteit van de beslisser. De determinanten van procedurele rechtvaardigheid blijken in elke context steeds in essentie dezelfde, al wordt hun concrete verschijningsvorm uiteraard wel door die context bepaald. Voor het letselschadeproces is dit van belang omdat, zoals bekend, het overgrote merendeel van letselschadezaken buitengerechtelijk wordt afgehandeld. Het leidt geen twijfel dat de inzichten uit het onderzoek naar procedurele rechtvaardigheid ook voor de buitengerechtelijke afwikkeling geldig zijn. De specifieke vorm die de determinanten van procedurele rechtvaardigheid in deze context krijgen zijn eerlijkheid, respect, gepaste vragen, vertrouwen, vriendelijkheid, openheid en rechtvaardiging door de wederpartij van diens handelen in de interactie.

Het positieve potentieel van het aansprakelijkheidsrecht

Een belangrijke bevinding van het onderzoek is dat bepaalde kenmerken van het aansprakelijkheidsrecht zoals de procedure op tegenspraak, de autonomie van partijen, het tot verantwoording kunnen roepen van de gedaagde, en de gelegenheid het eigen verhaal te kunnen doen, overeenkomen met de determinanten van procedurele rechtvaardigheid. In dit opzicht blijkt het aansprakelijkheidsrecht in potentie veel positiefs te bieden te hebben ten opzichte van alternatieve compensatiesystemen zoals *no fault* systemen (sociale zekerheid) of *first party* schadeverzekeringen. Het positieve potentieel met betrekking tot de immateriële behoeften van slachtoffers en naasten kan als volgt worden weergegeven:

Positief potentieel van het aansprakelijkheidsrecht m.b.t. immateriële behoeften	
1. Procedure op tegenspraak	- maximaliseren de gelegenheid om de dader te confronteren
2. Formeel karakter (met name van de gerechtelijke procedure)	- maximaliseren de gelegenheid het eigen verhaal te doen
	- maximaliseren de mogelijkheid van participatie
	- maximaliseren de mogelijkheid zelf invloed uit te oefenen op de uitkomst
3. Institutionele juridische rituelen (zowel in- als buiten rechte)	- verlenen het slachtoffer waardigheid en respect
- het recht het woord te voeren	- brengen het belang dat de maatschappij aan de zaak hecht tot uitdrukking
- hoor en wederhoor	- vergroten het vertrouwen in de juistheid van de uitkomst
- het recht getuigen en deskundigen van de wederpartij te confronteren	
- het recht eigen getuigen en deskundigen aan te voeren	

Figuur 2. Het positieve potentieel van het civiele aansprakelijkheidsrecht met betrekking tot immateriële behoeften van slachtoffers en naasten

Het zij benadrukt dat dit positieve potentieel niet alleen geldt voor een procedure voor de rechter, maar óók tot zijn recht kan komen in een onderhandelingsituatie zoals een professioneel georganiseerde buitengerechtelijke afwikkeling. Dat neemt niet weg dat een gerechtelijke procedure in dit opzicht wel de nodige extra's lijkt te kunnen bieden.

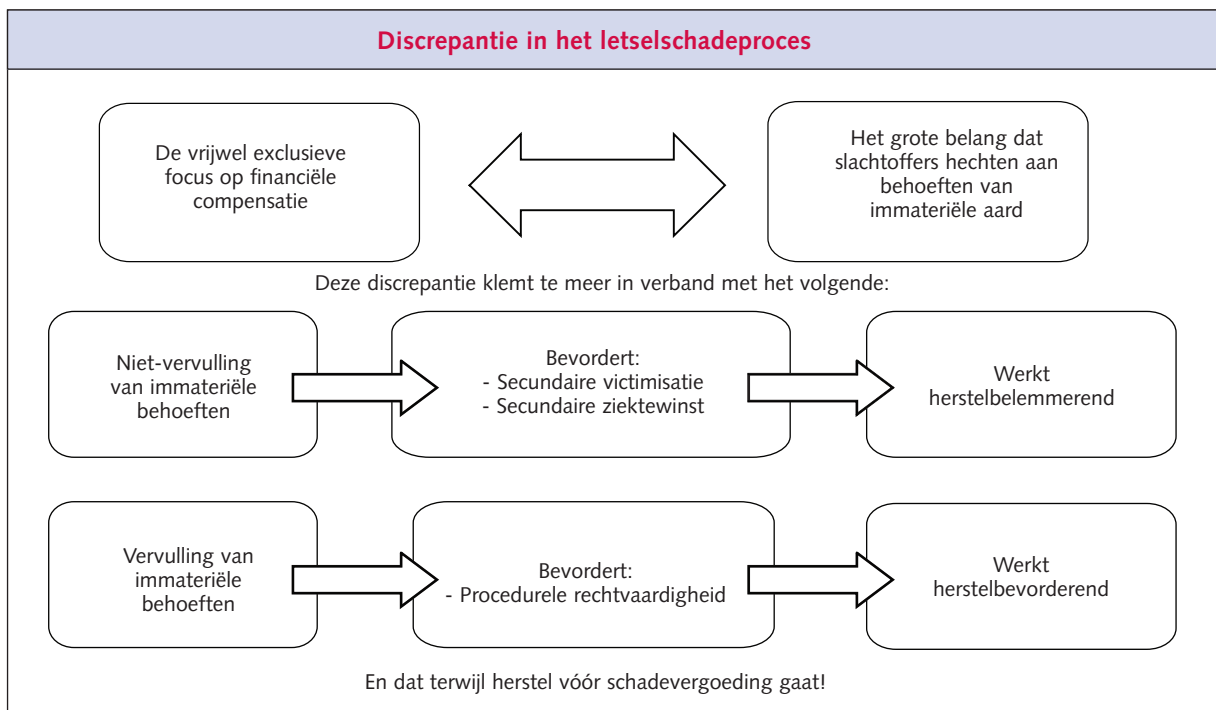
Het letselschadeproces schiet tekort in het nastreven van de eigen doeleinden

Het is echter zonneklaar dat het bovenstaande positieve potentieel in veel gevallen niet (volledig) wordt gerealiseerd. Voor een klein deel lijkt dit voort te vloeien uit dezelfde kenmerken van het aansprakelijkheidsrecht als die hierboven als positief zijn aangemerkt, zoals de gelegenheid om de dader te confronteren. Tegenover deze 'kansen' lijkt bijvoorbeeld het 'risico' te staan van vergaande polarisatie van de verhoudingen tussen partijen. Een veel prominenter oorzaak van negatieve ervaringen met het aansprakelijkheidsrecht met betrekking tot de immateriële behoeften van claimanten lijkt echter de omstandigheid te zijn dat in de praktijk van het letselschadeproces aan de emotionele kant van de zaak opvallend weinig aandacht wordt besteed. De hele letselschaderegeling wordt algemeen getypeerd als nagenoeg uitsluitend gericht op financiële compensatie. Het vaststellen van de omvang van de uit te keren schadevergoeding, **dat** is nu juist het alfa en omega van de letselschaderegeling. Op het naderbij brengen van **dat** doel worden de professioneel betrokken partijen aangestuurd en afgerekend, en voor zover partijen er onderling niet uit komen is **dat** waar de rechter bij te hulp wordt gevraagd. Geconcludeerd kan worden dat een opvallende discrepantie bestaat tussen enerzijds deze vrij-

wel exclusieve focus op financiële compensatie, en anderzijds het grote belang dat slachtoffers en naasten hechten aan behoeften van immateriële aard. Deze discrepantie klemmt temeer als men bedenkt dat de niet-vervulling van deze immateriële behoeften door betrokkenen niet alleen als belastend maar ook als herstelbelemmerend wordt ervaren, terwijl met betrekking tot letselschade het schadevergoedingsrecht in principe inhoudt dat herstel vóór compensatie gaat. De conclusie van het onderzoek is daarom dat het huidige schadevergoedingsrecht op dit punt ernstig tekort schiet in het nastreven van de eigen doeleinden.

Naar een afwikkelingsproces dat recht doet aan de materiële en de immateriële behoeften van het slachtoffer

Dat de huidige praktijk verre van optimaal is, doet niet af aan het goede nieuws dat het aansprakelijkheidsrecht als zodanig wel degelijk een geschikt kader biedt om aan de immateriële behoeften van slachtoffers en naasten tegemoet te komen. Nu is dit een gedachte waaraan - in verband met de aandacht die de laatste jaren terecht is besteed aan de belastende aspecten van het letselschadetractaat - velen toch wel even zullen moeten wennen. Ook de minister van Justitie gaf daarvan blijk toen hij ter gelegenheid van de opening van het Register Gedragscode Behandeling Letselschade de uitkomsten van het onderzoek presenteerde. Het onderzoek helpt een belangrijk misverstand uit de wereld, aldus de minister: *"Bij velen - en eerlijk gezegd ook bij Justitie - leeft de opvatting dat het aansprakelijkheidsrecht conflicten genereert, met als gevolg polarisatie en mogelijk escalatie van het schaderegelingsproces. Volgens het onderzoek is het eerder andersom: met*



het aansprakelijkheidsrecht is niets mis; het is juist een stroef lopend letselschadeproces dat conflicten genereert. Bepaalde kenmerken van het aansprakelijkheidsrecht zijn bijzonder geschikt om aan de immateriële behoeften van slachtoffers en naasten tegemoet te komen. Zoals de procedure op tegenpraak, de autonomie van partijen, het tot verantwoording

ervaren. De hier bedoelde positieve aspecten lijken voorts tot op grote hoogte te kunnen worden begrepen als de tegenpolen van de bedoelde negatieve aspecten. Op basis hiervan zijn deze aspecten in het onderzoek als volgt geordend:

Positieve aspecten	Negatieve aspecten
Adequaat (qua inhoud, toegankelijkheid, begrijpelijkheid, dosering en timing) worden voorzien van informatie	Het gevoel niet of onvoldoende te worden geïnformeerd
Participatie in en controle over het afwikkelingsproces	Het gevoel geen regie te hebben over het afwikkelingsproces
Gelegenheid tot het doen van het eigen verhaal	Dader/wederpartij vermijdt rechtstreeks contact over emotionele dimensie
Het kunnen confronteren van de dader	Onnodige polarisatie van de verhoudingen tussen partijen
Respectvolle en waardige behandeling	Het gevoel niet serieus te worden genomen, te worden gewantrouwd en niet te worden geloofd. Het moeten ondergaan van herhaalde medische onderzoeken
Vriendelijkheid, openheid en rechtvaardiging door de wederpartij van diens handelen in de interactie	Beleving van de wederpartij als onpersoonlijk, kil, cynisch, en enkel erop uit om de schadevergoeding zoveel mogelijk te minimaliseren
Vertrouwen in de onpartijdigheid van de beslissing wanneer een derde over het geschil moet oordelen	Het gevoel het ook voor de rechter te moeten afleggen tegenover de almacht van de verzekeringsmaatschappij

Figuur 4. Positieve en negatieve aspecten van het letselschadeproces

kunnen roepen van de gedaagde en de gelegenheid het eigen verhaal te kunnen doen. Tegelijkertijd is de huidige praktijk van het letselschadeproces zozeer op de financiële afwikkeling gericht en wordt aan de emotionele kanten van de zaak zo weinig aandacht besteed, dat er van dit positieve potentieel weinig gerealiseerd wordt. De onderzoekers merken daarover op dat er een opvallende discrepantie bestaat tussen enerzijds de focus op financiële compensatie, en anderzijds het grote belang dat slachtoffers en naasten hechten aan immateriële behoeften. Dit klemmt temeer omdat betrokkenen de niet-ervulling van immateriële behoeften als belastend en zelfs herstelbelemmerend kunnen ervaren. En dat onderstreept nog eens de winst die we kunnen behalen met de inrichting van het letselschadeproces.”

Volgens de minister daagt het onderzoek dus uit tot een betere inrichting van het letselschadeproces. Het onderzoek tracht aan die betere inrichting bij te dragen door het presenteren van een theoretisch kader waarbinnen positieve en negatieve aspecten van het letselschadeproces kunnen worden geordend. Aspecten die tegemoet komen aan de immateriële behoeften van slachtoffers en naasten lijken vergaand overeen te stemmen met aspecten die het beleven van procedurele rechtvaardigheid bevorderen en door betrokkenen als positief en herstelbevorderend worden ervaren. En omgekeerd, aspecten die aan bevrediging van de immateriële behoeften van slachtoffers en naasten in de weg staan, lijken vergaand overeen te stemmen met aspecten die secundaire victimisatie bevorderen en door betrokkenen als negatief en herstelbelemmerend worden

Aldus wordt een eerste, zeer grofmazig theoretisch kader gegeven waarbinnen eigenschappen van het letselschadeproces vanuit therapeutisch perspectief kunnen worden begrepen en gewaardeerd. De wetenschappelijke basis voor dit theoretisch kader wordt in het onderzoek nader geproblematiseerd. De conclusie is dat er voldoende wetenschappelijk bewijs voor bestaat, maar het zal niemand verbazen dat de onderzoekers constateren dat nader empirisch onderzoek gewenst is.

Mogelijke initiatieven tot verbetering

Als het gaat om concrete stappen die zouden kunnen worden ondernomen om het afwikkelingsproces van letselschade zo in te richten dat het beter tegemoet komt aan de immateriële behoeften van slachtoffers, en dat de bevordering van hun herstel daarin het primaat krijgt dat daaraan toekomt, zijn de uitkomsten van het onderzoek in verschillende opzichten van betekenis. In de eerste plaats biedt het onderzoek steun aan reeds bestaande initiatieven zoals de Gedragscode Behandeling Letselschade, om het slachtoffer meer centraal te stellen en de communicatie tussen partijen te verbeteren. Maar dan specifiek vanuit therapeutisch perspectief: het is goed voor het herstel van het slachtoffer. In de tweede plaats roepen de resultaten van het onderzoek op om op de ingeslagen weg verder te gaan. Er is nog veel meer mogelijk dan thans wordt uitgeprobeerd, en het is uiterst gewenst dat deze mogelijkheden ook daadwerkelijk worden geëxploreerd. Voorts brengt het onderzoek ook een nieuw element in de discussie. Dat

herstel vóór schadevergoeding gaat brengt mee dat het voor alle partijen ook juridisch geboden is om zich in de eigen werkzaamheden op zodanige wijze rekenschap te geven van de emotionele kant van het letselschadeproces, dat het herstel van het slachtoffer optimaal wordt gestimuleerd. Dit geldt voor zowel verzekeraars als belangenbehartigers, onafhankelijk van de vraag of men heeft verklaard zich aan de gedragscode te zullen houden.

De resultaten van het onderzoek wijzen uit dat verbetering van de informatieverstrekking een eerste voorwaarde is om de beleving van het letselschadeproces door slachtoffers in positieve zin te veranderen. Informatie moet adequaat zijn voor wat betreft de inhoud, de toegankelijkheid, begrijpelijkheid, dosering en timing. Waar adequate informatieverstrekking uitblijft schieten zowel belangenbehartiger als verzekeraar tekort. Interessant in dit verband zijn de recente initiatieven van verschillende partijen in de markt met digitale dossiers waartoe ook het slachtoffer toegang heeft via Internet.

Voorts blijkt voor een meer therapeutisch ingericht letselschadetraject het persoonlijke contact tussen slachtoffer en verzekeraar van groot belang te zijn. De gedragscode voorziet reeds in meer persoonlijk contact door middel van zogenaamde intakegesprekken en driesprekken, en ook Bedrijfsregeling 15 bevat verschillende bepalingen die persoonlijk contact beogen te stimuleren. Het is van groot belang dat verzekeraars de aanspreekbaarheid van hun organisatie vergroten, en op een doordachte manier persoonlijk contact het slachtoffer inbouwen in het gehele afwikkelingsproces. Doorbreek de anonimiteit van 'dat grote betonnen gebouw met die glimmende ramen'. Van belangenbehartigers mag worden verwacht dat zij in het belang van hun cliënt daaraan zoveel mogelijk hun medewerking verlenen.

Verder lijkt het aan te bevelen om in de opleiding van schadebehandelaars meer aandacht te besteden aan de bejegening van slachtoffers en de gevoelige momenten die zich bij een schadeafwikkeling kunnen voordoen.

Gevoelsreflecties over het leed van het slachtoffer zijn niet onprofessioneel, integendeel. Ook op het punt van de correspondentie kan nog het nodige worden verbeterd. Veel min of meer standaard gebruikte correspondentie is primair geredigeerd met het oog op de belangenbehartiger als geadresseerde, en niet getoetst op de beleving van het slachtoffer die er een afschrift van ontvangt. Denk maar hoe u zou willen dat het geformuleerd wordt als het slachtoffer uw eigen moeder is. Het gaat dan niet alleen om tactvoller formuleringen, maar ook om toelichting voor het slachtoffer op het perspectief van de verzekeraar. Geef inzicht in de gemaakte en te maken afwegingen. Motiveer zorgvuldig en begrijpelijk waarom bepaalde

informatie onontbeerlijk is, bepaalde stappen noodzakelijk zijn, bepaalde standpunten worden ingenomen.

Dit verbeterpunt houdt overigens ook een prikkelende opdracht aan de belangenbehartigers in. Ten behoeve van het welzijn van zijn cliënt dient een belangenbehartiger zich te onthouden van onnodige negatieve beeldvorming van de verzekeraar. Het beeld bestaat dat de praktijk op dit punt uiteenlopend is. Uit het rapport van de Stichting De Ombudsman stamt het citaat: *"Toen de advocaat hoorde om welke verzekeringsmaatschappij het ging, zij hij: 'Nou mevrouw, bereid u zich maar voor op een lang gevecht. Deze verzekeraar gaat over lijken.'"*

Met een dergelijke introductie lijkt de kans niet groot dat het betreffende slachtoffer ooit nog het gevoel zal kunnen krijgen dat haar werkelijk recht gedaan is, hoe de afwikkeling van haar zaak ook afloopt. Zo moet het dus niet. In het belang van hun eigen cliënten moeten belangenbehartigers weerstand bieden aan de verleiding om de zwarte piet onnodig bij de verzekeraars te leggen.

Tot besluit

Het onderzoek biedt belangrijke inzichten in therapeutische en antitherapeutische mechanismen die in het letselschadeproces een rol spelen. Het is van belang om te beseffen dat het hier niet om goedbedoelde geitenwollen sokkenpraat gaat. De resultaten van het onderzoek hebben in potentie serieuze consequenties. Want als het écht goed is voor het herstel van het slachtoffer is zowel de aansprakelijke partij als de belangenbehartiger er in principe ook juridisch toe verplicht. Herstel gaat immers vóór schadevergoeding. Voor verzekeraars bestaat uiteraard ook een economisch argument. Investeren in een 'beter' schadeafwikkelingstraject zou in principe ook rendabel moeten zijn. Dat is in een individueel dossier natuurlijk lang niet altijd even goed zichtbaar. Maar op macroniveau zouden extra kosten zonder meer terugverdiend moeten kunnen worden door beperking van de schadeomvang. Op naar een afwikkelingstraject waarin herstel daadwerkelijk voorop staat!

(Zie R. M. E. Huver, K. A. P. C. van Wees, A. J. Akkermans en N. A. Elbers, *Slachtoffers en aansprakelijkheid. Een onderzoek naar behoeften, verwachtingen en ervaringen van slachtoffers en hun naasten met betrekking tot het civiele aansprakelijkheidsrecht, Deel I, Terreinverkenning, Den Haag: WODC 2007. Te downloaden op www.wodc.nl/ > zoeken op: slachtoffers en aansprakelijkheid. Red.)*